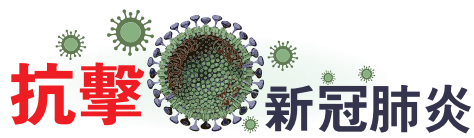


# 涉疫退訂難 機票投訴多

## 中消協：訂單積壓相互卸責 消費者遭高額扣費



香港文匯報訊 綜合中新社及中新網報道，中國消費者協會15日公佈報告顯示，1月20日至2月29日，全國消協組織共受理涉疫情消費者投訴180,972件。其中，受疫情影響，消費者出行受到較大影響，出行投訴中航空居首。同時，消費者遭遇旅遊、住宿服務退訂難，有酒店甚至在消費者已經入住的情況下以昂貴價格變相拒絕消費者續住，還有旅遊商家拒絕退款或扣高額費用。



### 航空投訴主要問題

- 1. 客票退改政策落地執行中存在的問題**  
如退票審核周期長、退款到賬時間長、航空公司和售票平台相互推諉、客服難以接通、退改申請遭遺無法辦理等。
- 2. 客票退改政策不明晰導致的相關投訴**  
如因疫情防控交通封鎖無法乘機的退票問題、航班變更無法及時提供後續服務引發的退改問題、國外航段及境外航空公司機票退改收費問題、有關國家和地區出入境臨時管制措施導致的機票退改收費問題等。
- 3. 客票退改政策間隔期內消費者機票退改收費問題**  
如消費者於1月24日零時之前退訂機票的，或者在1月24日至1月28日之間購票並退改的，學生在1月28日至2月11日之間購票並退改的，學生2月11日後購票，因疫情影響學校再次推遲開學而退改的，航空公司收取退改手續費等。

資料來源：中新網

「受新冠肺炎疫情影响，大量航空退訂單待處理，積壓了很多、很多……」中國出行售票平台飛豬的工作人員表示，當前處理退訂已經成為他們最重要的業務之一。

在廣東珠海工作的王楠反映，他1月28日在飛豬購買了珠海飛往西安的天津航空公司機票，但受疫情影響，2月2日申請了退票，原定2月14日票款返還賬戶，但至今未到账。

對此，飛豬工作人員回應稱，這是因為天津航空公司推遲退費時間。平台只要收到航空公司的退費費，會盡快返還旅客；記者致電天津航空公司，相關工作人員也表示，目前有大量退費待處理，什麼時候能把旅客費用退還到賬，他們也沒有確切日期。

記者從中國消費者協會和黑貓投訴平台等機構了解到，近期有關機票退費的投訴猛增，主要集中在「退款遲遲不到賬」「不明原因被扣取手續費」「售票平台與航司相互推卸責任」等方面。

### 「非自願退票」政策不明朗

有旅客告訴記者，大年初一早上開始辦理退票業務，直到晚上才辦理成功，但到現在退款還沒有返還賬戶；更有旅客表示，為了退票與客服一個月通話500分鐘，最終還是沒有解決問題。

業內人士分析認為，影響退票速度的核心原因在於「非自願退票」具有特殊性。對於「自願退票」者，第三方購票平台有自行操作授權，無需航空公司批准，可根據事先披露標準直接扣除手續費。而「非自願退票」，只有在病退、航班變化等現象中出現，需要乘客提交證明材料並人工審核。

一位民航資深專家透露，一般來說，航空公司在中國民用航空局規定免退費範圍內的機票，票款一般是在7個至15個工作日到賬，部分航空公司會在民航局的大框架下出台自己的具體規定。「疫情對航空公司經營非常不利。當前退票出現了『擠兌』現象，這一周期將更長。」

「還有一個原因就是部分旅客對退票政策理解不到位，或者在執行中存在疑問。」海南航空公司的李昕欣說，這也令退票速度放慢，並引發大量投訴。

以王楠為例，他1月28日下午購買的天津航空公司2月4日珠海飛西安的航班。但因為隨機兒童有過近期發燒狀況，珠海當地居委會要求他們居家隔離。

2月2日，王楠不得不辦理了退票，原價1,435元（人民幣，下同）的機票，將被扣除退費費近1,000元。不過，2月4日當天，這趟航班也因疫情原因取消。

### 銷售代理層層「扒皮」獲利

王楠就此認為，他應該屬於「非自願退票」的特殊情況，不應該扣

除這麼多的手續費，遂多次致電航空公司和飛豬平台，「雙方來回推脫責任」。無果後，他進行了投訴。

「長期沒有解決的民航機票銷售渠道規範問題，在這次疫情期間暴露出來。」中國航空法律服務中心首席專家、北京藍鵬律師事務所律師張起淮表示，機票銷售代理除了拿到執照的一級代理，下面還會有二級、三級代理。每層代理都想拿到利潤，不少訂單就會出現層層扒皮情況。

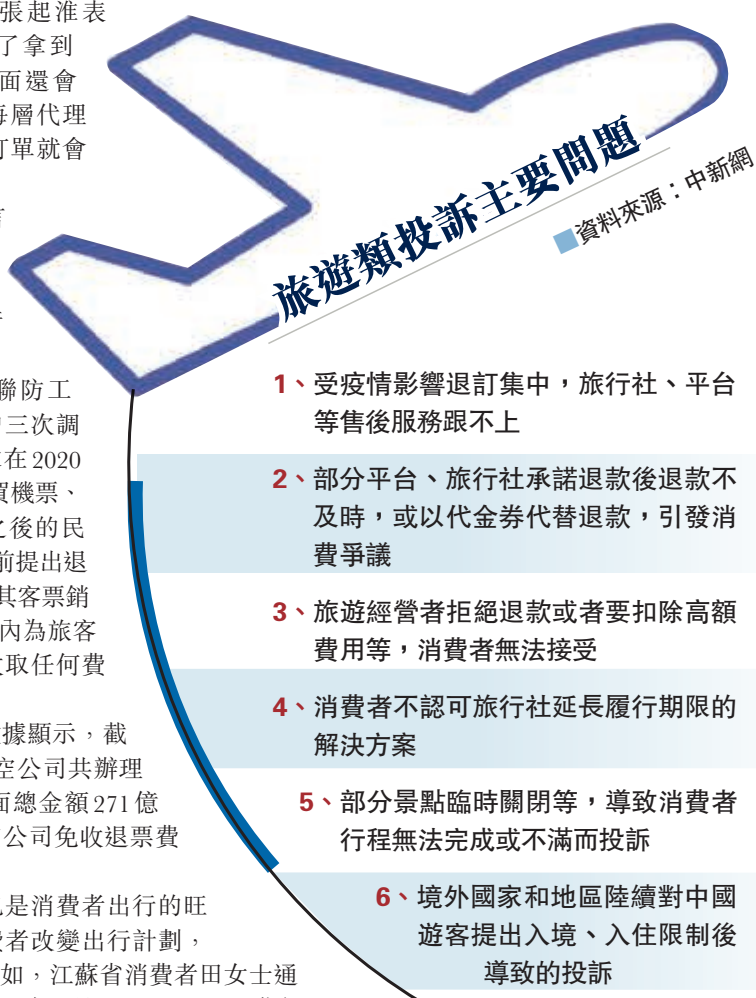
中國民航局新聞發言人熊傑表示，新冠肺炎疫情對中國民航業運輸生產造成巨大衝擊。

此前，為做好疫情聯防工作，中國民用航空局曾三次調整免費退票措施，要求在2020年1月28日0時前已購買機票、且飛機日期在此時限之後的民航旅客，如在航班起飛前提出退票申請，各航空公司及其客票銷售代理應在客票有效期內為旅客辦理免費退票，不得收取任何費用。

中國航空運輸協會數據顯示，截至3月2日，國內外航空公司共辦理退票2,454.5萬張，票面總金額271億元。疫情期間國內航空公司免收退費費已達數十億元。

此外，春節期間，也是消費者出行的旺季，受疫情影響，消費者改變出行計劃，只得取消酒店預訂。例如，江蘇省消費者田女士通過某網絡平台預定了2020年1月25日至29日入住福建省福州市某酒店的客房，因受疫情影響，田女士與網絡平台協商退房事宜，被告知酒店方面拒絕退訂，多次協商無果後，田女士向福州市消委會尋求幫助。

▲全國消協組織在1月20日至2月29日期間，共受理涉疫情消費者投訴180,972件。其中，出行投訴中航空居首。圖為乘客在機場查看登機牌信息。 新華社



## 消費者維權 口罩問題佔四成

香港文匯報訊 據央視新聞報道，昨日是「3·15國際消費者權益日」，中國消費者協會通報疫情期間消費維權熱點。今年1月20日至2月29日，全國消協組織共受理涉疫情消費者投訴180,972件。其中，按商品和服務類別分：涉及口罩類投訴79,368件，佔比43.86%；蔬菜糧油類投訴15,039件，佔比8.31%；餐飲服務類投訴138,29件，佔比7.64%；網絡購物類投訴10,139件，佔比5.60%；出行服務類投訴9,067件，佔比5.01%。

從各地消協組織受理消費者投訴情況看，涉疫情投訴熱點涉及合同退訂問題突出。受疫情影響，春節期間大部分消費者被迫改變消費計劃，或者部分經營者無法正常提供服務，導致合同糾紛增多。主要集中於餐飲服務、住宿服務、出行服務、旅遊服務等方面。

### 促完善涉疫情退改政策

此外，部分經營者趁「疫」漲價、牟取暴利，特別是口罩、酒精、消毒液等防疫用品和蔬菜糧油等民生消費品價格類投訴成為熱點。同時，假冒、劣質產品借「疫」抬頭，如口罩開線、產品過期，或是商家售賣屬於三無產品的防疫用品等。再者，網絡購物合同、質量糾紛多。存在網絡購買的產品質量有問題；消費者退貨、換貨困難；甚至售假、誘購、二維碼詐騙等情況。

中消協建議，疫情期間，消費者要理性消費，對於防疫產品和生活必需品，要按需購買，不搶購、不囤積。各行業經營者要加強自律，切實承擔保護消費者責任。

有關政府部門要進一步完善涉疫情退改政策，繼續加強對不法經營者的查處力度。

## 做好因疫情影響造成監護缺失兒童救助

香港文匯報訊 據新華社報道，國務院聯防聯控機制14日印發《因新冠肺炎疫情影響造成監護缺失兒童救助保護工作方案》（以下簡稱《方案》），對進一步做好因新冠肺炎疫情影響造成監護缺失兒童（以下簡稱監護缺失兒童）救助保護工作作出部署安排。

《方案》明確，監護缺失兒童包括父母或其他監護人確認感染、疑似感染或需隔離觀察，父母或其他監護人因防疫抗工作需要以及其他因疫情影響不能完全履行撫養義務和監護職責的兒童。

### 全面摸底 及時報告

《方案》要求，各地發現兒童監護缺失的，要及時報告。鄉鎮人民政府（街道辦事處）要統籌兒童督導員、兒童主任、基層婦聯執委、社區工作者、社會工作者等力量，結合疫情防控排查，對各村（社區）兒童監護情況進行全面摸底。衛生健康部門、醫療機構對確診收治或需集中隔離醫學觀察的對象，首先詢問其監護對象情況，存在兒童監護缺失情形的要及時向

其所居（居）民委員會、工作單位或同級民政部門通報。父母或其他監護人因疫情影響暫時不能履行監護職責的，要第一時間主動報告。各地要開通兒童救助保護熱線、發揮「12338」婦女維權熱線作用。其他個人或組織發現兒童監護缺失的，要及時向兒童實際居住地村（居）民委員會、鄉鎮人民政府（街道辦事處）報告。

### 包乾到人 家訪跟蹤

《方案》要求，各地要分類施策，落實監護照料措施。對沒有監護人的兒童，由村（居）民委員會臨時照料，確有困難的，由縣級民政部門承擔臨時監護責任。監護缺失兒童有疫情接觸史的，要安置到當地定點醫療機構檢測，對確診或疑似病例，要優先安置到定點醫療機構就診救治。對委託監護、指定由專人照料的兒童，要實行包乾到人，對兒童照料情況進行家訪或電話跟蹤。父母或其他監護人治愈出院或結束隔離後，要在提供當地醫療衛生機構出具的出院證明或相關健康醫學

證明的前提下，及時將兒童接回照料。

《方案》要求，各地要加強對困難兒童及家庭救助幫扶。在疫情防控期間，凡是符合孤兒或事實無人撫養兒童認定條件的監護缺失兒童，要及時將其納入相應保障範圍。對因疫情影響導致生活陷入困難的兒童及家庭，要按照規定及時給予臨時救助或落實低保等社會救助政策。衛生健康部門要指導醫療機構開通兒童醫療救治綠色通道，確保確診或疑似感染兒童第一時間送定點醫療機構接受治療。教育部門和學校要加強監護缺失適齡兒童居家學習指導與服務，確保「停課不停學」。未成年人救助保護機構要積極主動參與監護缺失兒童的線索響應、臨時照料、服務轉介、個案跟蹤、資源鏈接等服務。

《方案》強調，各地要把監護缺失兒童救助保護工作納入重要工作內容，完善工作方案，細化制度措施，加強組織保障，強化資金保障，加大政府購買服務力度，切實加強監護缺失兒童救助保護工作，確保不發生衝擊社會道德底線的事件。



▲《方案》要求，確保確診或疑似感染兒童第一時間送定點醫療機構接受治療。圖為確診患兒痊癒出院。 中新社